



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

Nastiti Hadi Yanti (44209120097)

Strategi Relationship Manager Bank Panin Dalam Membangun Loyalitas Nasabah

xv + 114 halaman + 19 lampiran

Bibliografi : 15 buku (Tahun 2002 – Tahun 2010)

Key Word : Stategi CRM, Loyalitas Nasabah

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui strategi apa yang dilakukan oleh RM Bank Panin sehingga dapat membangun loyalitas nasabah di KCP Pintu Besar 2.

Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang berhubungan dengan objek penelitian yaitu teori public relations, teori CRM, dan teori loyalitas pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif dan metode pengamatan studi kasus. Dimana data yang dikumpulkan tidak berbentuk angka tetapi dalam bentuk kata, kalimat, pernyataan dan konsep dan pendekatan kualitatif ini lebih mudah disesuaikan apabila berhadapan dengan kenyataan jamak dan juga menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden. Key informan dalam penelitian ini adalah RM Bank Panin KCP Pintu Besar 2, key informan kedua adalah Authorized Signer Bank Panin KCP Pintu Besar 2, dan sumber informan berikutnya adalah dua orang nasabah Bank Panin KCP Pintu Besar 2 yang terbagi atas nasabah prioritas dan nasabah reguler.

Hasil Penelitian yang berjudul Strategi Relationship Manager Bank Panin dalam membangun loyalitas nasabah (studi kasus di KCP Pintu Besar 2 Jakarta Barat) adalah dengan melaksanakan strategi CRM yang berdasarkan kepada prinsip-prinsip; memperlakukan pelanggan secara individual. Dengan melaksanakan ketiga prinsip tersebut yang merupakan bagian dari strategi CRM maka Bank Panin khususnya KCP Pintu Besar 2 dapat dikendalikan dengan baik untuk mencapai tujuannya. Tujuan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah membangun loyalitas nasabah.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Strategi yang dilakukan oleh RM Bank Panin khususnya di KCP Pintu Besar 2 dalam membangun loyalitas nasabah telah terbukti berhasil. Hal tersebut dapat dibuktikan salah satunya dengan melihat langsung laporan neraca tiap bulannya. **Saran** mengenai penelitian ini adalah hendaknya pihak manajemen Bank Panin Pusat perlu melengkapi KCP-KCP yang belum tersedia fasilitas priority lounge, ATM Dollar, dan juga fasilitas SDB. Sehingga semua nasabah Bank Panin dapat menikmati semua fasilitas yang ditawarkan disemua kantor Bank Panin (tidak harus di kantor Bank Panin Pusat)